



„Zákaznická a servisní podpora IS“, obsahující služby:

- a) Provozní dohled,
- b) Aktualizace a rozvoj IS,
- c) Hotline,
- d) Servis IS
- e) Školení

včetně pohotovosti poskytovatele k poskytnutí těchto služeb.

Jednotlivé služby a podmínky pro jejich poskytnutí jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování plnění dle této smlouvy

#### IV.

##### Oprávnění zástupci smluvních stran

1. Oprávnění zástupci objednatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci poskytovatele, zvláště k uplatňování požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, akceptaci jednotlivých plnění a schvalování výkazů práce poskytovatele, jsou objednatelem stanoveny tyto osoby:

- a. [redacted] email: [redacted] mob. telefon +420 [redacted]
- b. [redacted] email: [redacted] mob. telefon +420 [redacted]
- c. [redacted] email: [redacted] mob. telefon +420 [redacted]
- d. [redacted] email: [redacted] mob. telefon +420 [redacted]

2. Oprávnění zástupci poskytovatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci objednatele, zvláště k řešení jejich požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, jsou poskytovatelem stanoveny tyto osoby:

- [redacted] email [redacted] mobilní telefon +420 [redacted]
- [redacted] email [redacted] mobilní telefon +420 [redacted]

3. Oprávnění zástupci obou smluvních stran na prvním jednání dohodnou způsob průkazného vedení záznamů o provedených plněních, jejich akceptaci a evidenci odpracovaných hodin poskytovatele.
4. Oprávnění zástupci obou smluvních stran mohou být v případě potřeby změněni, tato změna bude bez zbytečného odkladu oznámena druhé smluvní straně.
5. **Help-desk**

- a. Help-desk je komunikační kanál mezi poskytovatelem a objednatelem a spočívá ve zpřístupnění webovské aplikace umožňující komfortní oznámení požadavku nebo vady objednatelem a jeho následné informování poskytovatelem o nabídce či návrhu realizace požadavku nebo o způsobu řešení a vyřešení vady. Služba je poskytována nepřetržitě na adrese [www.exon.cz/helpdesk](http://www.exon.cz/helpdesk).
- b. Poskytovatel se zavazuje mít službu Help-desk obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi.
- c. Objednatel je povinen oznámení požadavku/ú nebo vady provádět prostřednictvím služby Help-desk a zavazuje se dodržovat postupy stanovené poskytovatelem v rámci této služby, se kterými byl seznámen.

#### V.

##### Čas, místo a způsob plnění

1. Místem plnění jsou sídlo a jednotlivá pracoviště objednatele a sídlo a jednotlivé provozovny poskytovatele.
2. Výše uvedené ustanovení nebrání, aby poskytovatel prováděl se souhlasem objednatele jednotlivá plnění mimo sídlo a pracoviště objednatele nebo vzdáleným přístupem s tím, že za předání a

- převzetí se považuje sídlo objednatele.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## **VI.**

### **Servisní období**

1. Smluvní strany se dohodly na ročním servisním období.
2. Specifikace prvního servisního období: 1.3. – 28.2. včetně.

## **VII.**

### **Plnění**

1. Smluvní strany se dohodly na plnění v rozsahu služby Provozní dohled dle odst. III. 1. bod a). Ostatní služby dle odst. III.1. bodů b) až e) budou čerpány dle domluvy smluvních stran.

## **VIII.**

### **Cena plnění a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly na následujících cenách plnění:
  - a) Plnění služeb dle odst. VII. 1. ve výši přepočtené na celé servisní období formou paušálního poplatku, pro přepočet se použije cena za 1 rok ve výši 20 % z ceny IS. V případě rozšíření IS (objednávkou, smlouvou) se pro výpočet použije aktuální cena IS. Aktuální cenou je cena původního IS zvýšená o případnou cenu rozšíření IS prostřednictvím objednávky nebo smlouvy, s tím, že od této ceny je odečtena případná cena licencí a SW maintenance. Dopočet paušálního poplatku pro změnu zatížené servisního období proběhne bezodkladně po změně rozsahu IS.
  - b) Plnění služeb dle odst. III.1. bodů b) až e) bude naceněno na základě objednávky. Cena bude vyúčtována dle skutečně odvedené práce, a to na základě akceptačního protokolu schváleného oprávněným zástupcem objednatele, pokud nebylo smluvními stranami dohodnuto jinak.
  - c) Cestovné ve výši 15 Kč za 1 km a případné ubytovací náklady poskytovatele ve výši prokazatelně spojené s plněním této smlouvy.
  - d) Fakturaci nákladů dle odst. VIII. 1. bod c) poskytovatel nebude uplatňovat v případě plnění pomocí vzdáleného přístupu k IS.
2. Platební podmínky:
  - a) K zaplacení sjednané ceny plnění vystaví poskytovatel fakturu se splatností 15 dní od data jejího doručení objednateli.
  - b) Fakturace paušálního poplatku dle odst. VIII. 1. bod a) proběhne na začátku servisního období.
  - c) Fakturace dle odst. VIII. 1. bodů b) a c) proběhne do 15 dní od akceptace výkazu práce odsouhlaseného oprávněným zástupcem objednatele.
3. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, na fakturách bude k ceně připočteno DPH v aktuální zákonné výši.
4. Za účelem kompenzace inflace mohou být (z rozhodnutí Zhotovitele) veškeré ceny, jak jsou stanoveny ve Smlouvě, 1x ročně zvýšeny na základě oficiálně vyhlášeného indexu inflace Českým statistickým úřadem.

## **IX.**

### **Povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu plnění postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k obecným standardům v oboru.
2. Poskytovatel je povinen vykonávat sjednané služby řádně, v dohodnutém termínu a v nejvyšší kvalitě.
3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesděliti bez předešlého písemného svolení

objednatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy o objednateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

## **X.**

### **Povinnosti objednatele**

1. Objednatel je povinen při plnění předmětu plnění poskytnout náležitou součinnost, zejména je povinen zajistit přístup k IS (včetně vzdáleného přístupu) a nezbytnou součinnost pracovníků jednotlivých pracovišť objednatele.
2. Objednatel je povinen zaplatit dohodnutou cenu.
3. Objednatel je povinen poskytovatele řádně informovat o všech důležitých skutečnostech týkajících se IS.
4. Objednatel je povinen na svůj náklad zajistit spolupráci a součinnost třetích stran (např. dodavatelů SW propojených s IS).
5. Objednatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělit bez předešlého písemného svolení poskytovatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o poskytovateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.
6. Objednatel se zavazuje, že ve smyslu zákona č.134/2016 Sb., o veřejných zakázkách v aktuálním znění, poskytne poskytovateli na jeho vyžádání "Osvědčení k prokázání technických kvalifikačních předpokladů" vztahující se k předmětu této smlouvy, a to ve formě požadované poskytovatelem.

## **XI.**

### **Odpovědnost za vady / Záruka za jakost**

(dále jen „záruka“)

1. Smluvní strany prohlašují, že předmět plnění je považován za bezvadný, okamžikem jeho předání a oboustranné písemné akceptace. Poskytovatel, s ohledem na charakter předmětu plnění, neposkytuje objednateli právo ze záruky.

## **XII.**

### **Sankce**

1. Pokud poskytovatel nesplní své povinnosti (neposkytne požadovanou službu) ve sjednaném (garantovaném) termínu, je objednatel oprávněn požadovat od poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění odpovídající poskytnuté službě za každou započatou hodinu (každý započatý den) prodlení, podle toho, zda se jedná o závazek poskytnutí služby v hodinách nebo ve dnech.
2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí služby v rámci této smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
3. Po dobu nesoučinnosti objednatele není poskytovatel v prodlení. O tuto dobu se posouvá termín plnění nebo poskytnutí služby.
4. Pokud objednatel nezaplatí cenu plnění v termínu dohodnutém v čl. VIII. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat od objednatele úrok z prodlení ve výši 0,01 % z ceny plnění za každý započatý den prodlení.
5. Sankce jsou splatné do 15 dnů od vzniku takové povinnosti.

## **XIII.**

### **Výpověď smlouvy**

1. Smlouva může být ukončena pouze písemnou výpovědí.
2. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce pro obě strany. Výpovědní lhůta počíná běžet od začátku kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
3. Objednatel má právo, po předchozím písemném upozornění poskytovatele, ve kterém mu stanoví přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění jeho povinností, odstoupit od smlouvy v případě

podstatného porušení povinností poskytovatelem. Za podstatné porušení povinností poskytovatele se považuje zejména:

- a) opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění objednatele, ve kterém objednatel stanoví poskytovateli 30 denní lhůtu k nápravě od doručení písemného upozornění ze strany objednatele,
  - b) jestliže poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění objednatele řádně, resp. provádí nebo dodá sjednané plnění nekvalitně či vadně.
4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením splatné ceny a objednatel nezaplatí tuto cenu ani v náhradním termínu splatnosti, stanoveném po vzájemné dohodě smluvních stran.

#### **XIV.**

##### **Ochrana důvěrných informací, Ochrana osobních údajů**

1. Důvěrné informace znamenají veškeré informace, údaje, materiály, písemnosti, dokumenty, záznamy ústního projevu či jakékoli jiné informace a údaje v jakékoli formě poskytnuté smluvní stranou druhé smluvní straně v souvislosti s touto smlouvou, či jiné informace, které nejsou veřejně běžně dostupné a s nimiž smluvní strana zachází způsobem, z něhož je patrná její vůle uchovat takové informace v utajení či jakékoli jiné informace výslovně označené jako „důvěrné“, ve formě písemné, ústní či jakékoli jiné. Všechny Důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví dané smluvní strany.
2. Za Důvěrné informace se nepovažují
  - a) informace, které byly v době poskytnutí veřejně známé,
  - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly poskytnuty druhé smluvní straně, jinak než v důsledku porušení druhou smluvní stranou povinnosti utajení či jiné povinnosti podle této smlouvy,
  - c) informace, které je poskytovatel povinen pod hrozbou sankce sdělit příslušným státním orgánům na základě příslušných obecně závazných právních předpisů.
3. Smluvní strany jsou povinny nakládat s Důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení a nezpřístupnit je v žádné formě (včetně ústní) žádné třetí osobě ani žádnému svému pracovníku, zaměstnanci či poradci, kteří nejsou písemně zavázáni k ochraně důvěrnosti informací minimálně v rozsahu povinnosti k ochraně Důvěrných informací podle této smlouvy.
4. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení Důvěrných informací po dobu trvání této smlouvy, a to i po skončení platnosti této smlouvy.
5. V případě ukončení této smlouvy není dotčeno žádné ustanovení o ochraně Důvěrných informací a Osobních údajů objednatele podle tohoto článku, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
6. V případě požadavku objednatele na provedení činností, při kterých dojde ke zpracování osobních údajů dle definice Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpis, je objednatel povinen vystavit poskytovateli objednávku, ve které budou definovány příslušné náležitosti, tedy zejm. čl. 28 GDPR.

#### **XIV.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá účinnosti prvním kalendářním dnem následujícím po podpisu oběma smluvními stranami. V případě, že se den nabytí účinnosti této smlouvy neshoduje s prvním dnem uceleného servisního období, stanoví se cena plnění za první servisní období poměrným způsobem.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá ze smluvních

- stran obdrží po jednom.
3. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými, vzestupně číslovanými, dodatky, které se postupně připojí jako přílohy k této smlouvě.  
Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách provedení takových změn:
    - a) Změnu navrhnou oprávnění zástupci objednatele definovaní v odst. IV. 1. a projednají ji s oprávněnými zástupci poskytovatele definovanými v odst. IV. 2.
    - b) Změna musí být uplatněna písemně v termínu nejméně 2 měsíce před dohodnutým termínem platnosti této změny.
  4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. příslušnými ustanoveními dalších právních předpisů České republiky.
  5. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je, nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, bude formou dodatku ke smlouvě nahrazeno takovým platným, účinným či proveditelným ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží tomuto neplatnému, neúčinnému nebo neproveditelnému ustanovení.
  6. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k řešení případných sporů vyplývajících z této smlouvy nejdříve smířčí cestou. Nedosáhnou-li strany smíru, má každá ze stran právo předložit spor místně a věcně příslušnému soudu.

**Přílohy:**

č. 1 ... Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

č. 2 ... Definice stupňů naléhavosti, jejich popis, definice doby odezvy a doby řešení

**V Pardubicích. dne 14. března. 2023**

Digitálně  
podepsal  
Datum:  
2023.03.14  
07:44:56 +01'00'

.....  
**Objednatel**

**V Praze dne ..... 2023**

Digitálně podepsal  
Datum: 2023.03.15  
14:45:48 +01'00'

.....  
**Poskytovatel**

# Příloha č. 1

## Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

### 1. Provozní dohled

- a) V rámci této služby bude poskytovatel dohlížet nad bezchybným fungováním IS.
- b) Služba je poskytována v rozsahu potřebném ke zjištění stavu fungování základních funkcí IS.
- c) O případných zjištěných problémech bude poskytovatel neprodleně informovat objednatele a po dohodě s ním zahájí řešení problému, jako by se jednalo o vadu hlášenou objednatelem v rámci služby „Servis IS“.
- d) Do této služby jsou zahrnuty i nezbytné organizační a logistické činnosti, související se zabezpečením parametrů předmětu dle této smlouvy, zejm. čl. III smlouvy a Přílohy č.1 smlouvy.

### 2. Aktualizace a rozvoj IS

- a) V rámci této služby bude poskytovatel aktualizovat, doplňovat a upravovat IS podle požadavků objednatele a poskytovat objednateli technologický update a upgrade IS, v případě jeho realizace.
- b) Požadavek objednatele na doplnění a/nebo úpravu IS musí být vždy oznámen poskytovateli prostřednictvím služby Help-desk.
- c) Požadavek na doplnění a/nebo úpravu IS bude po přijetí přes Help-desk projednán na straně poskytovatele, který provede odhad pracnosti. Následně objednatel obdrží nabídku poskytovatele s řešením daného požadavku. Nabídka bude kategorizována jako:
  - zakázka s vyúčtováním dle skutečně odvedené práce – v rámci této zakázky bude objednateli vyúčtována cena za skutečně odvedenou práci v souladu s výkazem práce,
  - zakázka Fix Price - v rámci této zakázky bude požadavek objednatele naceněn individuální fixní cenou a zakázka řešena samostatnou objednávkou
- d) Poskytovatel je oprávněn nabídnout objednateli i variantní nabídku, která bude obsahovat více kategorií zakázek.

### 3. Hotline

- a) V rámci této služby bude poskytovatel poskytovat objednateli poradenské a konzultační služby v rozsahu:
  - Obecné konzultace,
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití IS,
  - Konkrétní konzultace související s nastavením IS,
  - Řešení drobných (menších) problémů souvisejících s provozem IS.
- b) Službu vyžadují oprávněné osoby objednatele, které objednatel oznámí poskytovateli do jednoho týdne po podpisu této smlouvy, na telefonním čísle, které poskytovatel oznámí objednateli do jednoho týdne po podpisu této smlouvy, a to v pracovní dny od 08:00 do 16:30 hod.
- c) Poskytnutí služby Hotline musí být ze strany poskytovatele provedeno nejpozději do jedné hodiny od jejího vyžádání. Přitom se uplatní denní a časové vymezení dle předchozího bodu.
- d) Maximální doba jedné konzultace nebo řešení jednoho problému je 15 minut. Pokud je tato doba nedostačující, uplatní se služba „Servis IS“ dle článku 4 této přílohy.
- e) Poskytovatel se zavazuje mít službu Hotline obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi.

#### **4. Servis IS**

- a) V rámci této služby bude poskytovatel odstraňovat veškeré vady IS. Reakce na oznámení a řešení vady ze strany poskytovatele bude v garantovaných lhůtách v závislosti na stupni naléhavosti dle přílohy 2 této smlouvy.
- b) Oznámení vady IS objednatelem musí být provedeno prostřednictvím služby Help-desk, a to i po předchozím oznámení vady jiným způsobem (písemně, emailem nebo telefonem na Hot-line).

#### **5. Školení**

- a) V rámci této služby bude poskytovatel školit zaměstnance objednatele obsluze IS. Počet školených, termín a rozsah této služby bude stanoven předem a vzájemnou dohodou smluvních stran.



## Příloha č. 2

### Definice stupňů naléhavosti, jejich popis, definice doby odezvy a doby řešení

Stupeň naléhavosti	Popis	Odezva do [hodin]	Řešení do [dny]
„A“ Stav nouze	IS havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Nelze realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl IS dodán. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.	3	3
„B“ Vážný problém	Neumožnění provozu IS pouze v určité variantě procesu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení IS, tj. více než o 50%., funkčnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.	5	5
„C“ Menší problém	Zanedbatelné narušení funkcí IS nebo znepríjemnění práce uživatele s IS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „Stav nouze“ ani „Vážný problém“.	10	

„Odezva do“ znamená dobu, během které bude objednateli poskytovatelem doručeno následující:

- Informace o převzetí hlášení (ticketu),
- Informace o přijetí nebo odmítnutí hlášení,
- Informace o možných dopadech na systém,
- Dočasné řešení formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze příslušné části IS,
- Informace o pravděpodobném průběhu řešení a pravděpodobné době vyřešení,
- Požadavek na součinnost.

„Řešení do“ znamená předpokládanou dobu, během které bude objednateli doručeno následující:

- Odstranění problému. V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se poskytovatel zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení,
- Návrh dočasného alternativního postupu, který zamezí projevům vady při běžném provozu a zároveň neovlivní výsledek užití IS,
- Řešení formou nové verze SW.

Uvedené doby Odezvy a Řešení se vztahují na pracovní dny a dobu od 08:00 do 16:30 hod a platí za předpokladu souhlasu objednatele se vzdáleným zabezpečeným přístupem poskytovatele k IS. V případě nesouhlasu objednatele se vzdáleným přístupem se doby odezvy a řešení stanoví (prodlouží) vzájemnou dohodou smluvních stran.